

Ofício nº 123/2023 – COMDI.

Joinville, 18 agosto de 2023.

Prezados(as),

Com nossos cumprimentos, o Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa-COMDI, no uso de suas atribuições legais e regimentais, encaminha parecer conforme deliberação de sua reunião ordinária do dia 15 de agosto de 2023.

Assunto: Contrato de Gestão nr. 043/2022/PMJ

Contratante: Município de Joinville - Secretaria de Assistência Social

Contratada: Associação de Segurança Alimentar e Nutricional de Joinville – ASANJ

Considerando: - que em 07/04/2022 via Contrato acima, que tem por objeto a gestão e manutenção do RPI - Herbert de Souza, equipamento público de Segurança Alimentar e Nutricional, de modo a promover o acesso a alimentos de qualidade em consonância com a Política Nacional de Alimentação e Nutrição (PNAN), mediante a oferta de refeições todos os dias do ano, inclusive pontos facultativos e feriados, prioritariamente a pessoas em situação de insegurança alimentar e vulnerabilidade social, com preços acessíveis. A título de permissão de uso gratuito, pelo prazo de duração do presente Contrato, o bem imóvel com edificação voltada à produção de alimentos Restaurante Popular I Herbert de Souza, localizado na Rua Urussanga, no 442, no Bairro Bucarein, Joinville/SC. Este Contrato terá validade a partir de 14/04/2022, com prazo de execução até 14/04/2023 e com prazo de vigência contratual até 14/06/2023, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses. Sendo 770 Refeições por dia: 80 cafés da manhã, 600 almoços e 90 jantares (todos os dias da semana, incluindo pontos facultativos e feriados); Extrato contratual:

a) ASANJ:

7.2.7 Atingir, no mínimo 70% (setenta por cento) de satisfação dos usuários nas avaliações mensais.

8.5.10 Manter controle de acesso usuários, quantificando e qualificando as informações por categoria de pagamento (por isenção e por escalonamento), por tipo de refeição, e, local, obrigatoriamente por meio de sistema eletrônico, cartão magnético e leitor óptico.

8.5.11 Criar fluxos e procedimentos operacionais padrão para o atendimento aos usuários, como: emissão e controle de carteirinha de isenção e escalonamento, filas, uso do espaço para alimentação.

8.5.12 Criar fluxos e procedimentos padrão relativos à segurança no Restaurante Popular I, no que se refere a condição psicofísica dos usuários, respeitando a dignidade, a honra e a singularidade de cada pessoa.

8.5.29.4.6 Garantir acessibilidade de acordo com a legislação vigente.

12.1 É facultado aos interessados promover o distrato do presente Contrato, a qualquer tempo, por mútuo consentimento, ou pela iniciativa unilateral de qualquer um deles, mediante notificação por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, restando para cada qual tão somente a responsabilidade pelas obrigações assumidas no período anterior à notificação.

b) SAS:

8.1.2 Supervisionar, acompanhar e avaliar as atividades em face das metas pactuadas e demais cláusulas e anexos no respectivo Contrato.

8.1.3 Sugerir ações que propiciem a melhoria dos serviços a que se refere este Contrato.

8.1.11 Fiscalizar a execução deste Contrato, cabendo-lhe, ainda, a supervisão, o acompanhamento e a avaliação do desempenho da ASANJ, de acordo com os objetivos, metas e objetivos previstos.

8.1.12 Designar, por meio de Portaria, a Comissão de Monitoramento e Avaliação composta por servidores públicos.

c) COMISSÃO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO:

8.4.1 Propor adequações necessárias com o objetivo de alcançar as metas preestabelecidas e a qualidade dos atendimentos, definindo prazos para as adequações, quando necessário.

8.4.7 Realizar, no mínimo, uma vez ao ano e/ou a qualquer tempo, diligências necessárias como visitas de monitoramento, fiscalização e avaliação das ações realizadas pela ASANJ, no que tange (aos) aspectos de gestão, atendimento ao usuário [...].

8.4.8.4 Definição de encaminhamentos cabíveis e adequações a serem providenciadas pela ASANJ. - que em 03/01/2023 via 1 o . Termo Aditivo ao contrato em epígrafe, alterando o quantitativo mensal e conseqüentemente os valores repassados, a partir da data da sua assinatura;

Em 23/03/2023 via 2 o . Termo Aditivo prorrogando por mais 12 meses a partir de 01/04/2023 até 01/04/2024;

Que em 13/07/2023 via NOTIFICAÇÃO SEI Nr. 0017627991 – SAS.GAB/SAS.UAF/SAS.UAF.ACV que trata da NOTIFICAÇÃO DE RESCISÃO UNILATERAL do contrato em questão, sendo CLÁUSULA SEGUNDA – DOS MOTIVOS 2.1. Considerando o AVISO DE HOMOLOGAÇÃO, SEI Nr. 0017478000/2023 - SAP.CVN, que ratifica a chamada pública levada a efeito através do Edital de Chamamento Público nr. 0015982007/2023, destinado a firmar Contrato de Gestão para promover a gestão e manutenção dos Restaurantes

Populares de Joinville, bem como o julgamento efetuado pela Comissão Permanente de Habilitação, adjudicando o objeto com a seguinte Organização Social: Instituto Amor Incondicional, para gestão e manutenção do Restaurante Popular I - Herbert José de Souza, e do Restaurante Popular II - Dra. Zilda Arns Neumann, faz-se a necessidade de acionar a Cláusula Doze, item 1 do Contrato de Gestão nº 043/2022/PMJ e 036/2022/PMJ. “É facultado aos interessados promover o distrato do presente Contrato (...) pela iniciativa unilateral de qualquer um deles, mediante notificação por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, restando para cada qual tão somente a responsabilidade pelas obrigações assumidas no período anterior à notificação. CLÁUSULA QUARTA - DOS PRAZOS 4.1 Fica estabelecido o prazo de 90 dias a contar da data de recebimento desta notificação para a conclusão dos trâmites para rescisão unilateral, podendo ser interrompido a qualquer tempo, em caso de comprovação de descumprimento de quaisquer cláusulas estabelecidas nos Contratos de Gestão 043/2022/PMJ, cuja notificação em e-mail de 17/07/2023. Vencimento 14/10/2023;

RELATO COMDI: - que em 17/04/2023 um usuário do Restaurante Popular “relatou diversas situações de discriminação, diferenciação, desfeita e mau atendimento. Gerando insegurança e conflitos. Deixou de jantar e tomar café no RP, devido a esse tipo de situação. Sugeriu a colocação de câmeras no local. Relatou agressão da guarda policial em usuário que estava bêbado. Informou que pessoas frequentam o local, portando arma”.

Que em 18/04/2023, conselheiras do COMDI, no momento da visita no horário do almoço, não verificaram nenhuma das situações relatadas ao encaminhamento da denúncia recebida. Elogiaram o atendimento do Restaurante Popular 1 e sugerem como ação preventiva para este tipo de denúncia, reuniões de formação das equipes de trabalho, para auxiliar no manejo e cuidados em relação ao atendimento do público beneficiário;

Em 30/05/2023 via DESPACHO SEI Nr. 0017122906/2023 – SAS.CDH encaminhado à Equipe de Apoio ao COMDI e à Coordenadoria de SAN de que: “Chegou da Ouvidoria da Prefeitura de Joinville, manifestação para providências”. Escreveu o munícipe: "Aqui no restaurante popular, nós idosos temos que esperar na fila, quase 40 minutos pra almoçar ...cadê o estatuto do idoso que não cumpre?". Considerando que não é a primeira vez que esse tipo de reclamação nos chega por ouvidoria. Todavia, é bom lembrar que o público do Restaurante Popular, (especialmente da unidade do Bucarein) é majoritariamente de pessoas idosas. Solicito que agendem com representantes do COMDI e SAN para discutirem estratégias viáveis para solução do caso apresentado. Solicito resposta de agenda e, se possível, de estratégias até o dia 19 de junho. Quanto à resposta da ouvidoria (Despacho 0017034894), caberá à unidade de SAN;

Que em 20/07/2023 via e-mail da SAN.SAS informa: Me chamo Patricia, e estou na coordenação da área de Segurança Alimentar e Nutricional da Secretaria de Assistência Social, sendo esta uma das áreas responsáveis pelo monitoramento das ações realizadas nos Restaurantes Populares do município. Em conjunto com a ASANJ - instituição sem fins lucrativos que faz a gestão dos Restaurantes Populares, temos recebido constantes queixas de idosos que frequentam o espaço com relação à forma de priorização nas filas, entre outras solicitações. Considerando que o Restaurante Popular é um Equipamento Público, considerando a visita de fiscalização já realizada anteriormente pelo COMDI e considerando a expertise deste conselho no que diz respeito à fiscalização da Política Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa, gostaríamos de convidá-los para uma reunião no Restaurante Popular do Bairro Bucarein, para verificarmos possíveis estratégias de melhoria no atendimento da população idosa que frequenta esse local. Sugerimos os dias 25 ou 28 de julho, de preferência no período da tarde ou no início da manhã;

Na data de 24/07/2023 via e-mail ao SAN.SAS os membros da Comissão de Registro, Fiscalização e Denúncias do COMDI, solicitaram algumas informações para então fazer a reunião;

Em 27/07/2023 via e-mail da SAN.SAS que informa:

1- O Restaurante Popular possui um Regimento? Regras e combinados em local acessível? Poderia nos encaminhar o material para leitura? R: O Restaurante Popular não possui Regimento Interno.

2- Qual a capacidade de atendimento no Restaurante Popular? R: A capacidade média de atendimento diário nas dependências do RP1 (almoço) considerando a permanência no local de 20 minutos é de 600 a 700 atendimentos. Pessoas acomodadas para almoçar no local? Na disposição atual das mesas, são 80 lugares, na disposição anterior era de 140 lugares.

3- Tempo médio de permanência no local? R: A partir do atendimento no caixa e com fila no buffet, fazer a refeição e sair, leva em torno de 15-20 minutos por pessoa. Como é a vazão ou fluxo de pessoas? O fluxo médio atual é de 360-380 pessoas se alimentando nas dependências do RP.

4- Quantas pessoas idosas estão cadastradas no Restaurante Popular? R: Até o dia 03/07/2023 haviam 680 idosos cadastrados no RP Bucarein e 592 idosos no RP do Adhemar Garcia.

5- Como são tratadas as situações de prioridade? E preferência? R: Com relação à prioridade no atendimento, não há uma fila específica para atendimento prioritário, mas que as pessoas que se enquadram neste tipo de atendimento estipulado por lei, conforme cartaz exposto no Restaurante, devem se dirigir ao caixa, o qual fará o atendimento diferenciado a qualquer tempo, não havendo necessidade de chegar com antecedência no local. A equipe da

ASANJ também realiza o atendimento diferenciado e prioritário sempre que identifica um usuário que atenda aos critérios de priorização, mesmo que este não se manifeste. Confirmando nossa presença na reunião de comissão na sexta-feira, dia 28/07/2023, às 9 horas. Favor retornar se a reunião está confirmada;

Em 02/08/2023, devido a situações de denúncia, a Coordenadora da Segurança Alimentar e o representante do RP querem fazer uma reunião com o COMDI (é ainda sobre a questão da fila preferencial). Situação já estava resolvida com a visita das conselheiras. Mas os envolvidos resolveram fazer um abaixo-assinado e levar pessoalmente na Ouvidoria, solicitando outras providências, que estão fora da alçada da terceirizada que administra os Restaurantes Populares. A reunião foi remarcada, era para ter sido realizada já em outras datas; - que em 04/08/2023 o apoio técnico do COMDI “encaminha material de apoio aos(as) conselheiros(as) que participarão da reunião do dia 07/08/2023 (segunda-feira) às 13h30 com a Segurança Alimentar e RP. O contrato do Restaurante Popular já venceu, período de transição e o um novo processo está em andamento”;

Que em 07/08/2023 (segunda-feira) às 13h30 no auditório da Casa dos Conselhos, representantes da Segurança Alimentar/SAS, da ASANJ e do COMDI, que deliberaram os seguintes pontos:

Questionamentos do COMDI:

a) quem está atendendo e servindo as refeições? R: A ASANJ. Contrato continua em vigor, conforme Sra. Patrícia-SAN/SAS;

b) qual motivo do desrespeito à Lei Federal de Acesso à Informação (Lei Federal nr. 12.527/2011)? R: deixou de ser informado;

c) o Restaurante Popular exibe um cartaz da PMJ que trata do Atendimento Prioritário, de acordo com as Leis 10.048/2000, 17.292/2017 e 9.106/2022 ? R: Sim. Nos dois Restaurantes Populares;

d) como foi planejada a alteração da contratualização de 770 refeições no contrato original e posteriormente alterada para 980 refeições/dia? - incremento de 27,5 % R: criada a série histórica e devido questões financeiras. Antes de março o valor máximo era de R\$ 6,00 e posteriormente passou para R\$ 12,00 – como o RP se encontrava numa demanda muito fraca, foi intensificada a divulgação do mesmo (para mais de 100 refeições/dia). Atualmente, 63% são isentas do pagamento do almoço. Incremento também em virtude pós pandemia, desemprego, imigração, aumento da população (famílias cadastradas 2.315, usuários(as) 3.351, pessoas idosas 714 (21 %), média diária de refeições Mai-Jun-Jul 1.044 no RP 1 – 98% de todas as refeições servidas são de pessoas cadastradas no escalonamento;

e) qual motivo da alteração da disposição dos lugares de 140 para 80 ? R: devido questão da pandemia. Quando a situação ficou mais flexível, deixou de ser alterado o layout, até

porque esse arranjo, não interfere na questão das ouvidorias (nós idosos temos que esperar na fila quase 40 minutos pra almoçar ...);

f) quantas reclamações de usuários com relação a fila de preferência, desde o início da atuação da ASANJ ? R: São 15 anos de atuação da entidade, não tem essa informação. Ouvidorias são desse ano e todas são encaminhadas para a SAN.

g) alguma notificação da Comissão de Monitoramento e Avaliação deste contrato, no tocante à questão em pauta ? R: Nenhuma;

h) o espaço no Restaurante Popular 1 é apropriado, a estrutura física foi pensada em prioridades, tem somente um caixa e uma linha de atendimento, lembrando que o imóvel é cedido pela PMJ? R: Usuário(a) não pode ser penalizado(a). Temos que “pensar junto”. Construção e reforma (realizadas pela PMJ), são/estão apropriadas? No período de 2014-2017 o RP 1 ficou fechado para reforma. Retornou em 2018. Cada usuário(a) tem uma carteira de acesso e com valor. São 7.000 pessoas cadastradas (22% maior de 60 anos), diferente dos que frequentam. O que varia na movimentação diária, é o cardápio, dia da semana, clima, fila nunca é superior a 30 minutos, sendo que maior fluxo é das 11h-12h30;

i) solicitação de um grupo de idosos, que reivindicam bancos na parte externa do Restaurante Popular e acesso aos banheiros, o problema é que eles chegam muito cedo, tem idoso que sai de casa às 06h30 (único horário que tem ônibus) e fica esperando o RP abrir às 11 horas. Para evitar que fiquem ao tempo, o RP abriu o portão para que eles permaneçam na cobertura (dia de sol, de chuva, ficam protegidos pelo toldo), procede esta informação? R: Pergunta básica, qual a viabilidade de utilização? “banco mais atrapalha do que ajuda”;

j) foram recebidas quatro auditorias com esse tema relacionado ao RP 1. Fila começa a ser formada a partir das 10 horas, daí querem acesso ao banheiro, daí necessidade de higienizar tudo, para poder abrir ao almoço. Usuários(as) solicitaram antecipar abertura. R: cláusula 8.5.21 deixa claro (horário almoço das 11-14h);

k) qual percentual de satisfação dos usuários(as) do RP 1 ? R: 90% satisfeitos com relação ao cardápio (tema da pesquisa);

l) nos horários mais críticos, a ASANJ dispõe de um(a) funcionário(a) que conduz os prioritários no RP1 ? - ou como a maioria dos usuários são os mesmos, as pessoas passam à frente aqueles com idade mais avançada, com dificuldades de locomoção, ou que já se identificaram com alguma prioridade ? R: Sim. De 2a .-6a.feira no período de maior fluxo das 11h-12h30;

m) Procede a informação que atualmente o RP 1 atua com duas filas (atendimento prioritário e o normal). É liberado um de cada fila. São muitas pessoas idosas, mas procura-se trabalhar na questão de 50/50. R: Esta prática está sendo utilizada;

n) Como ASANJ atuará somente até 14/10/2023, quais ações são passíveis, visando minimizar a questão em pauta ? R: letras l) e m) acima.

Encerrada a participação da ASANJ, a representante da SAN/SAS também deixou o local.

Parecer COMDI:

Que o Município/Secretaria observe os seguintes quesitos para contratação da entidade/Fornecedor, que vier a assumir o Restaurante Popular 1 a partir de 15/10/2023:

1. Certificar quais entendimentos estão sendo mantidos entre ambas as partes, no tocante à ocorrência de filas demoradas no equipamento;

2. Fiscalizar se o novo fornecedor terá endereço em nosso município, para tratar de eventuais questões relacionadas à pessoa idosa;

3. Conferir solicitação de um grupo de idosos, que reivindicam bancos na parte externa do Restaurante Popular e acesso ao banheiro interno. Sugestão: Construir um banheiro externo ou acesso externo ao banheiro;

4. Verificar com Setor Jurídico e técnico, sobre ter assento para pessoa idosa, espaço para deficiente e outras prioridades. O equipamento garante acessibilidade? Como fica esta questão? Qual a viabilidade de colocação de bancos na fila, sendo que não queremos que as mesmas ocorram?

5. Analisar estrutura física do Restaurante Popular 1 (um caixa e uma linha de atendimento);

6. Oportunizar ambiente para diálogo, espaço para atividades de lazer (que sejam planejadas ações de curto, médio e longo prazo para atender o direito de acesso integral e transversal às pessoas idosas do município – exemplo de que os mesmos querem conversar e ter vínculo social);

7. Tornar o questionário de satisfação, como uma pesquisa mais abrangente, indo além do cardápio.

CONCLUSÃO: Considerando todas as premissas supracitadas, a Plenária do Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa de Joinville, em sua Reunião Ordinária de 15/08/2023 (terça-feira), manifesta-se favorável a este parecer, devendo o mesmo ser publicizado na íntegra em Resolução nº 037/2023, publicada no SEI sob nº 0018063334/2023 – SAS.UAC.CDPI.

Atenciosamente,



Milton Américo dos Santos
Presidente do COMDI

Sra. Fabiana Ramos da Cruz Cardozo
Secretária de Assistência Social

C/C Robson Richard Duvoisin
Gerente da Unidade de Direitos Humanos e Cidadania

C/C Patrícia Girardi
Coordenadora da Segurança Alimentar

C/C Heloísa Bade
Presidente do COMSEAN

C/C Alexandra Hansen
Presidente ASANJ